Innovating Energy Technology

by e-mail

イベント監視サービス

あらゆる状況を想定して富士電機コールセンターがバックアップします。

特　長

●質の高いサービス

富士電機コールセンターは、電話による障害発生受付はもちろんのこと、リモート監視による非常通報にも的確な対応をするメンテナンスコールセンターです。

※HDI国際個人スタンダードであるヘルプデスク・アナリスト（HDA）およびカスタマ・サポート・スペシャリスト（CSS）認定者を中心に対応することにより、最高品質のコールセンター業務をご提供しています。

※HDI（Help Desk Institute）：
ヘルプデスク協会(世界最大のサポートサービス業界の国際機関)

●社内外のネットワークを活用した迅速な対応

障害発生の受付、およびリモート監視による緊急対応において、部品センターおよび関係部門と連携し、迅速に復旧対応を図っています。

●強固な情報セキュリティマネージメント

情報セキュリティマネジメントシステム「ISO/IEC 27001：2005」の認証維持により、お客様の情報、および資産に対して強固なセキュリティ管理を実現しています。

リモート監視サービス

今日にでもリモート監視が実現できます。

●概要

現場に設置された各種センサの計測値を自動通報装置経由にて定期的に富士電機コールセンターで収集します。また、計測値に異常が発生した場合、E-Mailで通報します。

●特長

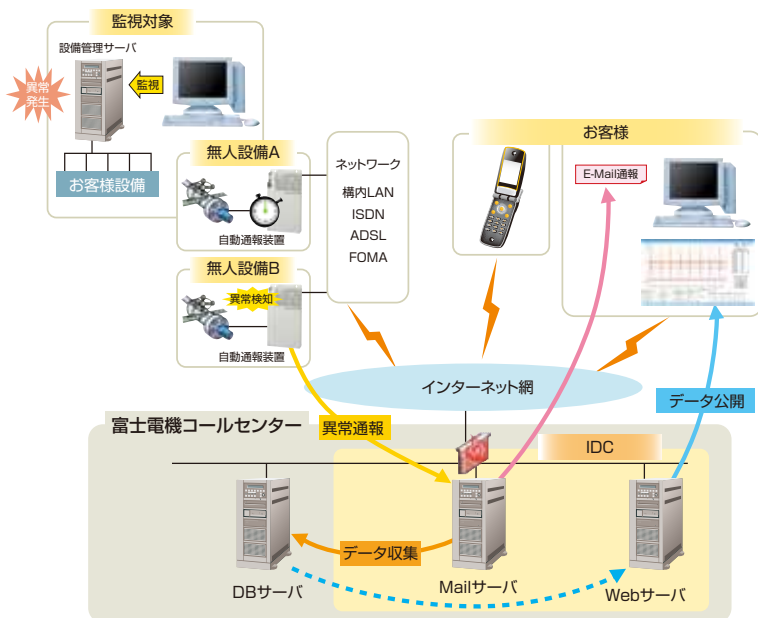
24時間365日の設備監視を実現します。有人設備でも無人設備でも監視ができます。

異常発生をE-Mailにて通報することにより、詳細情報の同時通報ができます。

また、電子ファイルとして記録されるので確認漏れの防止および、エビデンスとして活用できます。

インターネットから富士電機コールセンターのWebサーバにアクセスするだけで通報履歴やトレンドデータを確認することができます。

監視対象
設備管理サーバ
異常発生
監視
お客様設備
無人設備A
自動通報装置
無人設備B
異常検知
自動通報装置
ネットワーク
構内LAN
ISDN
ADSL
FOMA
お客様
E-Mail通報
インターネット網
データ公開
富士電機コールセンター
異常通報
IDC
データ収集
DBサーバ
Mailサーバ
Webサーバ

●サービス体系

サービス	概要
リモート監視サービス	異常を登録ご担当者にE-Mailにて通報します。
オペレータ対応サービス*	現場より受信した異常通報をオペレータが介在し、指定された連絡体制に基づき迅速に登録ご担当者にご連絡します。
Web閲覧サービス*	定期的に状態監視情報を収集して、Webにてデータを公開致します。 トレンド画面の表示や帳票出力（標準）ができます。通報履歴も閲覧できます。
定期報告サービス*	通報履歴、収集データを定期的に報告します。（週/月/半年/1年より選択）

*オプションサービスです。

52B1-J-0008

ロジスティクスサービス

保管、入出庫管理、発注まで一環してご提供します。

●概要

当社で運用している保守用部品を管理する仕組みや体制をお客様にご提供します。保管場所の賃貸だけではなく、緊急の部品払出、配送、保管管理などをトータルサービスとしてご提供します。

●特長

24時間365日、インターネット環境により在庫検索、出庫ができます。

富士電機コールセンターを利用した電話連絡の出庫もできます。

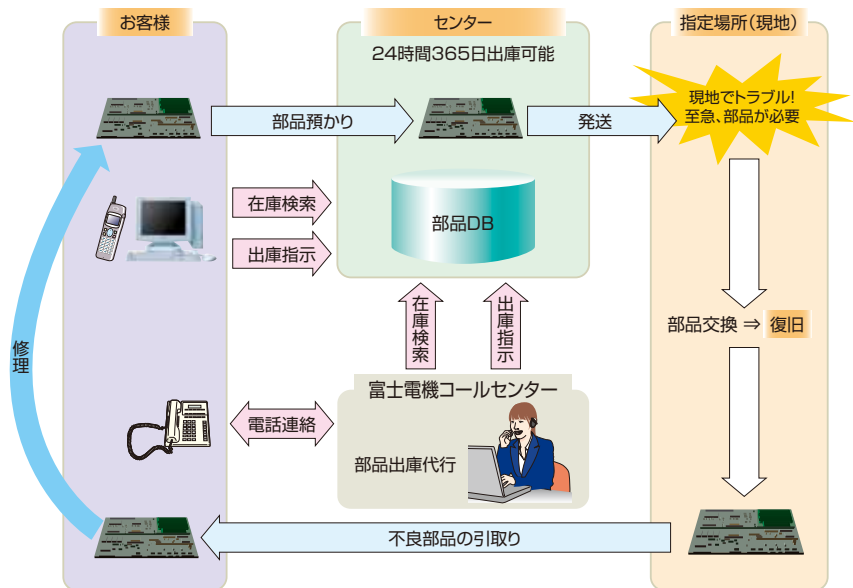
当社サービスマンによる現地での部品交換作業も行えます。

修理手配・利用状況管理・定期補充・入出庫状況管理などのサービスがあります。

お客様
センター
24時間365日出庫可能
指定場所(現地)
部品預かり
発送
現地でトラブル!
至急、部品が必要
在庫検索
出庫指示
部品DB
在庫検索
出庫指示
部品交換 ⇒ 復旧
修理
富士電機コールセンター
電話連絡
部品出庫代行
不良部品の引取り

●サービス体系

サービス	概要
部品管理運用	保守部品の保管運用を行います。 24時間365日どこからでも在庫検索、出庫ができます。
部品管理システム	インターネットから保守部品の在庫検索、出庫手続きができます。　携帯電話からも検索出庫可能です。
オペレータ対応サービス(富士電機コールセンター)*	保守部品の在庫検索、出庫手続きを富士電機コールセンターで行います。 インターネット環境がない場合も電話連絡で24時間365日オペレータが対応します。
現地部品交換サービス*	サービスマンがお客様に代わり保守部品の交換作業を行います。 (事前の教育・訓練、および交換マニュアルのご提供をお願いします。)

*オプションサービスです。

●お問い合わせ先

富士電機株式会社
営業本部
サービス統括部　サービス支援部

TEL.042-585-6143　FAX.042-584-8243

〒191-8502　東京都日野市富士町1番地
E-mail prohealth@fujielectric.co.jp

⚠安全に関するご注意

＊ご使用の前に、「取扱説明書」や「仕様書」などをよくお読みいただくか、当社またはお買上の販売店にご相談のうえ、正しくご使用ください。
＊取扱いは当該分野の専門の技術を有する人が行ってください。

このカタログは再生紙を使用しています。

富士電機株式会社

☎(03)5435-7111
〒141-0032　東京都品川区大崎1-11-2
(ゲートシティ大崎イーストタワー)

●支社・支店・営業所

[東日本]
北海道 (011)261-7231
道　南 (0143)44-6800
東　北 (022)225-5351
岩　手 (0198)26-5161
北関東 (048)834-3121
前　橋 (027)251-4577
東関東 (043)266-7622
松　本 (0263)48-2763
北　陸 (076)441-1231
新　潟 (025)284-5325
[中部]
中　部 (052)746-1000
静　岡 (054)280-6673
三　島 (055)976-3331
浜　松 (053)413-6161
三　重 (059)353-3471
豊　田 (0566)83-9915
[西日本]
関　西 (06)6455-3800
神　戸 (078)371-3288
中　国 (082)247-4231
山　口 (0836)21-3177
東中国 (086)422-0922
四　国 (087)851-9101
松　山 (089)933-9100
高　知 (088)824-8122
徳　島 (088)657-4110
九　州 (092)262-7800
小　倉 (093)562-2323
大　分 (097)532-9161
長　崎 (095)822-6165
熊　本 (096)334-7781
宮　崎 (0985)24-7281
鹿児島 (099)286-1234
沖　縄 (098)862-8625

ホームページURL　http://www.fujielectric.co.jp

本資料の内容は製品改良などのために変更することがありますのでご了承ください。

2012-9(I12/K07) T 2FOLS